



Hotelsterne - Die österreichische Hotelklassifizierung

Qualitätsreport | Mystery Guesting

Stand: 16.11.2022

In allen Sterne-Kategorien [1-5*] können Betriebe nach Prüfung und Erfüllung der entsprechenden Voraussetzungen das zusätzliche Qualitätsmerkmal „Superior“ erreichen.

Was bedeutet dies für den Hotelgast?

Das "S" in jeder Sterneklasse steht für "Superior", "Service", "Subjektive Wahrnehmung" und "Softe Kriterien" und definiert ein deutliches "Mehr" an Dienstleistung und Servicequalität.

Was bedeutet dies für mich als Hotelier?

Bekanntlich ist nichts so beständig wie der Wandel. Es ist an der Zeit, neuen Marktanforderungen Rechnung zu tragen und die Fortschritte der Zeit einzubinden. Damit geht auch im Zuge der offiziellen Sternekategorisierung eine Entlastung für den Hotelier hinsichtlich Organisations- und Kostenaufwand einher.

Bewertungen spielen in der Hotellerie eine wichtige Rolle und sollen in der Hotelklassifizierung auch ihren Einsatz finden. Deshalb fließen für die Sternekategorien 3*Superior, 4*Superior, 5* und 5*Superior die subjektive und laufende Einschätzung der Gäste zur Überprüfung der Hotel-Software ein, um - ergänzend zur Überprüfung der Hardware durch die Klassifizierungskommissionen - ein rundes Bild zu erhalten. Dieser umfassende Qualitätsreport wird mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert.

Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können weiterhin als gleichwertig betrachtet werden. Auch Mystery Guestings im herkömmlichen Sinn bleiben im Verfahren zur Hotelklassifizierung erhalten: Sofern zum Betrieb (noch) kein Profil auf der angewandten Online-Gästefeedback-Plattform vorhanden ist oder insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vorliegen, ist der Betrieb zu einem Mystery Guesting verpflichtet. Diese Überprüfung hat durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellem Mystery Guest-Pool auf eigene Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch die Fachgruppe zu erfolgen. Außerdem wird im Falle des Einspruches gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie seitens der Fachgruppe eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse beauftragt. Bei einer Neueinstufung in die Superior-Kategorie steht es der Klassifizierungskommission frei, einen TrustYou Report oder ein Mystery Guesting (Test) zu verlangen. Der Mystery Guest-Pool wird wie bisher auf www.hotelsterne.at kommuniziert. Auch das aktuelle Akkreditierungssystem bleibt dafür aufrecht. Selbstverständlich liegt es darüber hinaus weiterhin in der Entscheidungsfreiheit des Hotels, Mystery Guestings außerhalb der Hotelklassifizierung durchzuführen.

Betreffend Vorgehensweise bei 3*S/4*S und 5*/ 5*S bitten wir um Kontaktaufnahme mit der zuständigen Fachgruppe im Bundesland. ([Ansprechpartner für Qualitätsreport | Mystery Guesting](#)).

Wer kann ein Mystery Guesting anbieten?

Ein Mystery Guesting im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung kann nur von Firmen angeboten werden, die im Mystery Guest-Pool des Fachverbandes gelistet sind und nach dem vom Fachverband Hotellerie vorgegebenen Fragenkatalog auswerten.

⇒ Anforderungsprofil und das Prozedere für die Aufnahme in die Liste der akkreditierten Mystery Guest-Tester

Die Bewerbung zur Aufnahme in den Mystery Guest-Pool erfolgt über den Fachverband (E-Mail: hotels@wko.at).

In diesem Zusammenhang weisen wir Sie darauf hin, dass nach erfolgter Listung für Koordinations- und Abwicklungsfragen betreffend Mystery-Guest-Tests die jeweilige Fachgruppe im Bundesland zuständig ist (Ansprechpartner für Qualitätsreport | Mystery Guesting).